

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Sampai saat ini transportasi darat masih menjadi tulang punggung utama dalam mobilitas di dalam pulau-pulau padat penduduk seperti Jawa dan Bali. Moda transportasi darat, khususnya bus antarkota antarprovinsi (AKAP), memiliki peran strategis dalam menyediakan aksesibilitas yang luas dengan biaya yang relatif terjangkau. Salah satu rute yang cukup padat dan strategis adalah rute Malang–Denpasar, yang meskipun menghubungkan dua pulau berbeda, tetap dilayani oleh moda darat melalui integrasi dengan transportasi penyeberangan. Dalam kondisi seperti ini, perusahaan otobus (PO) dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya efisien dan terjangkau, tetapi juga berkualitas guna memenuhi harapan pelanggan dan mendukung konektivitas nasional (Putra & Sitanggang, 2016). Evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan menjadi hal yang penting agar perusahaan dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan posisinya di tengah persaingan yang ketat (Azhari, dkk, 2017).

Salah satu penyedia jasa pada rute tersebut adalah PO Gunung Harta Transport Solutions yang cukup dikenal oleh masyarakat, namun hasil wawancara dengan pengguna dan ulasan daring menunjukkan masih adanya keluhan terkait pelayanan. Keluhan tersebut meliputi sikap awak bus yang kurang ramah dan kebiasaan merokok selama perjalanan, kursi yang tidak ergonomis, informasi waktu tiba yang kurang akurat, serta keterbatasan fasilitas seperti stop kontak. Selain itu, sistem pemesanan tiket masih dilakukan secara manual melalui WhatsApp, berbeda dengan kompetitor yang sudah berbasis aplikasi. Berdasarkan wawancara pendahuluan dengan 20 pengguna, sekitar 40% menyoroti sikap awak bus, 30% fasilitas yang tidak sesuai dengan harga, 20% menyebut keterbatasan stopkontak universal, dan 10% menilai sistem pemesanan tiket kurang praktis. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan PO Gunung Harta masih memiliki

aspek yang belum sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga perlu dilakukan evaluasi mendalam untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan.

Untuk menindaklanjuti temuan tersebut, diperlukan metode evaluasi yang mampu mengidentifikasi aspek pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pelanggan sekaligus menetapkan prioritas perbaikannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *SERVQUAL* dipilih karena dapat mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Yuniar et al., 2014). Sementara itu, metode IPA digunakan untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut pelayanan, sehingga dapat membantu menetapkan prioritas perbaikan yang tepat sasaran (Noer, 2016). Kombinasi kedua metode ini telah terbukti efektif, misalnya dalam penelitian Pradana et al. (2022) pada layanan bus Suroboyo Trans Semanggi, yang berhasil mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan prioritas utama seperti kemudahan akses dan sikap ramah petugas. Berdasarkan keberhasilan tersebut, penelitian ini mengadopsi *SERVQUAL* dan IPA untuk menganalisis kualitas pelayanan PO Gunung Harta pada rute Malang–Denpasar, mengidentifikasi kesenjangan layanan, serta merumuskan rekomendasi strategis bagi perusahaan.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana perbedaan antaran harapan pelanggan dengan kinerja yang diberikan oleh PO GHTS dari dimensi *SERVQUAL*?
2. Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja pelaynan PO GHTS berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis*?
3. Atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas utama perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi gap antara harapan dan kenyataan pelayanan yang di berikan oleh PO GHTS dalam dimensi servqual
2. Untuk mengevaluasi tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan PO GHTS menggunakan analisis importance performance analysis
3. Untuk mengusulkan prioritas perbaikan pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan PO GHTS

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pelayanan, khususnya penerapan metode *SERVQUAL* dan IPA dalam mengevaluasi kualitas layanan transportasi darat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi manajemen PO Gunung Harta Transport Solutions dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis data empiris serta membantu menetapkan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1.5. Batasan Masalah Penelitian

1. Penelitian Ini difokuskan pada pelayanan PO Gunung Harta Transport Solutions untuk rute Malang – Denpasar dengan kelas executive
2. Penelitian hanya mencakup analisis kualitas pelayanan berdasarkan metode *SERVQUAL* dan IPA, tanpa membahas aspek teknis operasional armada atau aspek keuangan perusahaan.

1.6. Asumsi Penelitian

1. Diasumsikan bahwa seluruh responden memahami dan menjawab kuesioner dengan jujur sesuai dengan pengalaman pribadi mereka menggunakan layanan PO Gunung Harta Transport Solutions.

2. Penelitian ini mengasumsikan bahwa data yang diperoleh melalui instrumen penelitian valid dan merepresentasikan kondisi aktual di lapangan.

